





إن التغيير الواضح في مهنة المكتيبين وضخامة الدور الذي ينهضون به في عصر المعلومات أو عصر النظم البارعة في انتقال المعلومات ، لم يسمح لأمين المكتبة أو المكتبي أن يكون مجرد حارس للكتاب أو المكتبة ، أو مجرد حلقة وسيط بين الكتاب وقارئه ، ولم تعد مهمته الأساسية تتركز على اختيار المواد والتنظيم الفكري لها ، ثم تقديم أشكال متعددة من خدمة بحث الإنتاج الفكري وخدمات الإجابة على الأسئلة المعتمدة لهذه المواد ، بل أصبحت الوظائف الأساسية التي ينجزها أخصائيو المعلومات ، تتمثل في تحديد المعلومات المطلوبة ، وتقديم الإجابات الدقيقة للباحثين وكذا الطلبة باستخدام وسائل الاتصال كالإنترنت (Internet) ، والبحث في قواعد البيانات وشبكات المعلومات ، وإحاطة المستفيد علماً بالجديد في مجال اهتمامه ، أو الاتصال بفهارس المكتبات وغير ذلك من الخدمات.

والمتتبع للأدب المكتبي حول خدمات المعلومات يدرك بشكل واضح ما يشكله التطور في خدمات البحث والاسترجاع من تحد كبير وملموس للمكتبات ومراكز المعلومات ، فقد تميز النصف الثاني من القرن العشرين بغلبة التقنيات المتسارعة التطور واحتلالها الحيز الأكبر من التطور في المكتبات لاسيما أجهزة الحاسوب وأنظمة المعلومات والكمبيوتر والتي أصبحت الشيء المألوف في كثير من المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات المتطورة.

ويتضح مفهوم خدمات المكتبات والمعلومات في كافة التسهيلات التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات من أجل استخدام مصادرها ومقتنياتها احسن استخدام ، يمكن القول ان خدمات المكتبات والمعلومات تعنى بالأنشطة والعمليات والوظائف والإجراءات

والتسهيلات التي تقوم بها المكتبات ومراكز المعلومات ، ممثلة في العاملين لديها ، من اجل خلق الظروف المناسبة لوصول الباحث او إشباع ما لديه من حاجات للمعلومات.

ويمكن القول بأن المقصود بخدمات المعلومات هو تنظيم جيد وفعال للمعلومات ، ويتم ذلك بفعل إجراء عمليات وإجراءات فنية ، تجميع المعلومات ، وتحليلها ، وتنظيمها ، وتوفير كادر متخصص له خبرة عملية وأكاديمية ، ووسائل اتصال وأجهزة معلومات مختلفة ، ويمكن تقديم المعلومات بأنواع متعددة من الخدمات بشكل تقليدي او آلي من قبل المكتبات ومراكز المعلومات المختلفة.

ويتضح دور المكتبي في مجتمع المعلومات. في ان المكتبي هو أخصائي معلومات تبعاً لما تفرضه متطلبات مجتمع المعلومات ، على المكتبي أن يتعامل مع الحاسبات الإلكترونية وقواعد البيانات ، وأقراص الليزر وكذا الاتصال مع المستفيدين ومساعدتهم في استراتيجيات البحث ، والتعامل مع التقنيات المتطورة ، وخلق قواعد بيانات.

يرى معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات ان خدمات المكتبات والمعلومات تنقسم بشكل عام إلى:

أولاً: الخدمات الفنية أو الخدمات غير المباشرة

Technical Services

ثانياً: الخدمات العامة أو الخدمات المباشرة Public services

يقصد بالخدمات الفنية كل ما يتعلق بالإجراءات والعمليات الفنية التي يقوم بها العاملون دون ان يراهم المستفيد مباشرة ، ولكنه

يستفيد من النتائج النهائية لهذه الخدمات . وتشتمل الخدمات الفنية والطلب والتسجيل والصيانة لمصادر المعلومات ، بالإضافة إلى عمليات الفهرسة والتصنيف والإعداد الببليوغرافي لها .

أما الخدمات العامة أو المباشرة أو خدمات المستفيدين مباشرة . وتشتمل هذه الخدمات : الإعارة ، والخدمة المرجعية والإرشادية ، الخدمات الإعلامية ، وخدمات الدوريات وغيرها ، وقد وأصبحت الخدمات المكتبية والمعلوماتية متداخلة ولم تعد عملية الفصل بين الخدمات الفنية والعامة سهلة هذه الأيام .

وتتطلب خدمات المكتبات والمعلومات مجموعة من المتطلبات الأساسية التي لا بد من توفيرها لكي تكون هذه الخدمات فاعلة ،  
**وتتلخص فيما يلي :**

**أولاً :** مخصصات مالية أو موازنة كافية .

**ثانياً :** مجموعة غنية من مصادر المعلومات بمختلف موضوعاتها وأشكالها .

**ثالثاً :** كادر بشري مؤهل ومتخصص ومدرب على تقديم هذه الخدمات .

**رابعاً :** بيئة ومناخ وجو عام وتسهيلات مناسبة للقراءة والمطالعة والبحث .

وفي مكتباتنا الفلسطينية تتفاوت الخدمات المكتبية بين المكتبات الجامعية ، والمكتبات العامة ، والمكتبات المتخصصة ، ومكتبات الأطفال بسبب الوضع الخصوصي لكل مكتبة سنتناول الخدمات المكتبية التي تقدمها مكتباتنا بشكل عام .

## 1-خدمات الإعارة:

تعتبر الإعارة واحدة من أهم الخدمات العامة التي تقدمها المكتبات ومراكز المعلومات واحد المؤشرات الهامة على فاعلية المكتبة وعلاقتها بمجتمع المستفيدين، ومعيار جيد لقياس مدى فاعلية المكتبات في تقديم خدماتها وتحقيق أهدافها. وتتم الإعارة لفئات مختلفة من المجتمع من طلبة عاديين، ودراسات عليا ، مدرسين ، إداريين. تشمل خدمات الإعارة في المكتبات ما يلي:

- 1- المطالعة او القراءة الداخلية والتي بلغت في بعض الجامعات ب 3500 قارئ يوميا.
- 2- الإعارة الخارجية : وهي الإعارة التي يستطيع المستفيد فيها اخراج المادة التي يحتاجها إلى خارج المكتبة لقراءتها في بيته أو أي مكان آخر ويصل عدد الإعارات في بعض الجامعات إلى 75000 في السنة ، وعدد المستعيرين 49000 سنويا.
- 3- تجديد الإعارة للمواد المستعارة والتي انتهت مدة إعارتها ولا زال المستعير بحاجة لها.
- 4- حجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين الذين هم بحاجة قوية لها.
- 5- متابعة المواد المتأخرة وتذكير المستعيرين بذلك.
- 6- الإعارة المتبادلة بين المكتبات والتي لا تتوافر في مكتبات الضفة الغربية.

## 2-الخدمات المرجعية :

تقسم الخدمة المرجعية في المكتبات الفلسطينية إلى قسمين

رئيسيين: الخدمات المرجعية المباشرة وتشمل:

- الإجابة على الأسئلة المرجعية التي يتقدم بها المستفيدون بشكل مباشر.
- إرشاد الرواد وتوجيههم إلى الأماكن التي يحتاجونها في المكتبة.
- تعليم وتدريب المستفيدين على استخدام المراجع المختلفة.
- تقديم المراجع المناسبة للباحث واعداد قوائم ببليوغرافية له عند الضرورة .

الخدمات المرجعية غير المباشرة وتشمل :

- اختيار المراجع المناسبة للمكتبة وتوفيرها للقسم.
- ترتيب المراجع على ارفف واعادة المراجع إلى أماكنها الصحيحة.
- تقييم المراجع المتوفرة والخدمة المرجعية المقدمة.
- وتبلغ خدمات المعلومات في بعض الجامعات لدرج المراجع 1320 استفسار كل ثلاثة اشهر.
- وتبلغ خدمات المعلومات من خارج الجامعة 594 استفسار كل ثلاثة اشهر.
- وتكثر الخدمة في هذا المجال في رسائل الماجستير والدوريات خاصة لطلاب الدراسات العليا في معظم المكتبات.

### 3- خدمات الإحاطة الجارية:

الإحاطة الجارية : هي عمليات استعراض الوثائق والمصادر المختلفة المتوافرة حديثاً في المكتبات ومراكز المعلومات. واختيار المواد وثيقة الصلة باحتياجات باحث او مستفيد او مجموعة من المستفيدين وتسجل هذه المواد من اجل إعلامهم بالطرق المناسبة عن توفرها لدى المكتبة.

وتعتبر خدمة البث الانتقائي للمعلومات أهم خدمات الإحاطة الجارية . وتهدف إلى إبقاء المستفيد متمشياً مع آخر التطورات والإنجازات في حقل تخصصه واهتماماته الموضوعية التي يحددها هو بنفسه ويعدلها بين الحين والآخر. ان ما يميز خدمة البث الانتقائي خدمة الإحاطة الجارية هو ضرورة استخدام الحاسوب لتقديمها.

بعض الجامعات تصدر مجلة الإحاطة الجارية Current awareness وهي مجلة تحتوي على جداول المحتويات لعدد من الدوريات العربية المنتقة ومتابعتها.

### 4-خدمة البحث بالاتصال المباشر :

عبارة عن نظام لاسترجاع المعلومات بشكل فوري ومباشر عن طريق الحاسوب والمحطات الطرفية (Terminals) التي تزود الباحثين بالمعلومات المخزنة في نظم وبنوك وقواعد المعلومات المقروءة آلياً أما خطوات الخدمة فتتلخص في مقابلة المستفيد قبل إجراء البحث لفهم طبيعة حاجاته للمعلومات بدقة من خلال تحديد مفاهيم ومصطلحات البحث ، اختيار قاعدة او قواعد للمعلومات المناسبة، الاتصال بنظام

المعلومات المناسب وإجراء البحث المباشر ، تقييم النتائج وتقديمها للمستفيد والاحتفاظ بنسخة منها.

وتقدم من خلال البحث في قواعد البيانات المخزنة على اسطوانات الليزر ((CD-ROM في الكثير من مكتباتنا الفلسطينية. تقدم بعض المكتبات الجامعية خدمة البحث عن طريق الخط المباشر On-Line search من خلال قواعد البيانات والمعلومات التي تشترك بها المكتبة دون مقابل.

البحث على شبكة الإنترنت .تقوم البعض من المكتبات بتوفير مقالات وأبحاث مطبوعة كاملة من قواعد بيانات تعطي خدمة Full Text عن شبكة الإنترنت. وقد بلغ عدد المستخدمين في بعض المكتبات الجامعية ب 2310 مستخدم.

## 5-خدمات خدمة التصوير والاستنساخ:

تعد من الخدمات الأساسية والضرورية في جميع أنواع المكتبات ومراكز المعلومات التي تقوم بتوفيرها للمستفيدين منها ، لأنها تعتبر خدمة مكملة لخدمة الإعارة ، خاصة بعد أن انتشرت آلات التصوير والاستنساخ بشكل واسع واصبح من السهل التعامل معها حتى من قبل المستفيدين أنفسهم ، وتسهم هذه الخدمة في تقليل عمليات السرقة والتمزيق للمواد المكتبية المختلفة وخاصة المراجع والدوريات والمطبوعات التي لا تعار.

وبعض المكتبات تقوم بتوفير خدمة المسح الضوئي (Scanning) من اجل مساعدة الرواد في نقل ما يحتاجون اليه من صور من الشكل المطبوع إلى ملف قابل للنقل والمعالجة.

## 6-خدمات تدريب المستفيدين :

من ابرز الخدمات التي تحظى باهتمام كبير لدى المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام والضخمة منها بشكل خاص خدمة تدريب المستفيدين على كيفية استخدام المصادر والخدمات المختلفة التي تقدمها هذه المكتبات والمراكز لهم . ان تدريب المستفيدين على كيفية الاستخدام تعتبر قضية مهمة للطرفين (المستفيد والمكتبة).

7- إعداد قوائم ببليوغرافية موضوعية وطباعتها على الورق بحيث تكون متوفرة لرواد المكتبة .

8- خدمات أخرى

بالإضافة لجميع خدمات المكتبات والمعلومات الأساسية أو الرئيسية التي تم الحديث عنها ، هناك عدد من الخدمات التي تقدمها بعض المكتبات او مراكز المعلومات تتعلق بظروفها وطبيعتها وخصائص مجتمع المستفيدين فعلى سبيل المثال تقدم مكتبات الأطفال خدمات متميزة مثل رواية القصة ، العروض الموسيقية والغنائية والمسرحية والمسابقات والألعاب والرسم ... الخ وتتفرد المكتبات العامة والمكتبات المدرسية ببعض الخدمات بسبب خصائص مجتمعا.

**بعض المشاكل التي تعاني منها المكتبات الفلسطينية:**

1- الظروف الصعبة التي يمر بها شعبنا الفلسطيني والتي انعكست على جميع الظروف السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية . فهناك صعوبة التنقل من مكان إلى آخر للوصول الى مكان العمل والتي ينتج عنها الضغط النفسي للكثير منا .وكذلك إغلاق الجسور أمام المكتبات المحلية التي تستورد الكتب من الخارج

جعل الأسواق المحلية فارغة من الكتب الجديدة وهذا انعكس على تزويد المكتبات بالكتب الجديدة. إضافة إلى ضريبة المبيعات ومقدارها 17% على الكتب والتي تسبب ارتفاع في أسعار الكتب، إضافة إلى صعوبة إدخال الكتب إلى الضفة الغربية في حالة شرائها من معارض الكتب من الخارج.

- 2- المشاكل في البريد الداخلي والخارجي خاصة من الدول العربية.
- 3- النقص في أعداد المؤهلين في علم المكتبات والمعلومات وانعكاس هذا الأمر على النقص الشديد في عدد العاملين في المكتبات ومراكز المعلومات بشكل عام.
- 4- تدنى الوعي بأهمية المعلومات في جميع الأنشطة ومجالات الحياة.
- 5- الحاجة إلى البرامج والدورات التدريبية اللازمة لتطوير قدرات ومهارات العاملين في المؤسسات المعلوماتية.
- 6- استخدام الحاسوب في العمليات الفنية لا يزال في مراحله الأولى في بعض المكتبات. وارتفاع أسعار البرامج الجاهزة المستخدمة في المكتبات.
- 7- افتقار العديد من المكتبات ومراكز المعلومات إلى الأجهزة والمعدات والأدوات اللازمة لتيسير أعمالها.
- 8- افتقار العديد من المكتبات ومراكز المعلومات إلى اللوائح التنظيمية والسياسات المكتوبة اللازمة لتأدية هذه المؤسسات لأعمالها مثلاً: الوصف الوظيفي ، اللوائح الإجرائية والتعليمات المنظمة للأعمال اليومية.

9- ميزانية المكتبات ومراكز المعلومات تعتمد في التمويل على المؤسسة الأم ، والمبالغ المخصصة لا تتناسب مع احتياجات ومتطلبات تلك المكتبات ومراكز المعلومات.

10- انعدام الإعارة المتبادلة بين المكتبات المختلفة ومراكز المعلومات .

11- انعدام التعاون بين المكتبات المختلفة . وعلى سبيل المثال انعدام التعاون التنسيق فيما يخص استيراد التقنيات الحديثة او فيما يخص البرامج الجاهزة.

12- انعدام نظام وطني للمعلومات الذي يستطيع ان يعمل على التنسيق بين المكتبات ومراكز المعلومات وتنظيم اوجه التعاون بينهما.

13- عدم وجود الفهرس الموحد للمكتبات ومراكز المعلومات الذي يعتبر أحد البنى التحتية الوطنية في مجال المكتبات والمعلومات ، والذي يكون توجهه نحو استقطاب الموارد المعلوماتية البليوغرافية التي تمثل النتاج الفكري المنشور وغير المنشور والموجود في المكتبات الفلسطينية على هيئة قاعدة معلومات بليوغرافية ضخمة تقوم على مواصفات ومعايير عالمية من شأنها توحيد بيانات أوعية المعلومات وتسهيل تبادل التسجيلات البليوغرافية بين المكتبات على الخط المباشر مما يجنبها فهرسة الوعاء الواحد عشرات المرات داخل المكتبات الفلسطينية.

إذاً لا بد من ان تتأثر خدمات المكتبة بالتكنولوجيا الحديثة وتتحول المكتبة من مكتبة تقليدية الى مكتبة إلكترونية او رقمية نتيجة لتقدمها خدمات النشر الإلكتروني الذي يخدم الباحث على الخط المباشر عبر الشبكة الدولية للبحث في قواعد المعلومات

الببليوغرافية حيث اصبح استخدام هذه الشبكة مألوفا الآن في المكتبات.

ولكي تفي المكتبات بالاحتياجات الثقافية والمعلوماتية للمستفيدين يجب وضع الأسس الراسخة القوية والاستخدام الأمثل للموارد حتى تستطيع المكتبات تطوير نفسها لتواكب التغيرات المستمرة في مجال التكنولوجيا الحديثة.

وفي النهاية لا بد من تقديم بعض المقترحات مساهمة منا عن أهم الآليات التي إذا ما تم استغلالها الاستغلال الأمثل تتجاوز مكتباتنا الكثير من العراقيل فتقوم بتأدية خدماتها على اكمل وجه:

- 1- استغلال الإمكانيات المتوافرة حالياً وتدعيمها بوسائل اكثر فاعلية وتعميمها على جميع المصالح والهيكل التنظيمية في المكتبات الفلسطينية.
- 2- تطبيق الإدارة العلمية لتوجيه الأعمال والخدمات نحو الأفضل ، وذلك لبناء استراتيجية عمل مضبوطة لمراقبة ومتابعة تحقيق الأهداف المرجوة بعيدا عن الانعزالية والارتجالية في العمل.
- 3- السعي لتجاوز المشاكل والعوائق التي تحول دون إنشاء نظام وطني للمعلومات .
- 4- العمل على إنشاء الفهرس الموحد للمكتبات.
- 5- توحيد وإرساء قواعد التعاون بمكتباتنا ، التي تملك أرصدة هامة تبقى دائماً حكراً على مؤسسة دون الأخرى ، لذلك وجب ترسيخ مبدأ تشاطر المعلومات والخبرات في ظل شبكة موحدة.

6- الاهتمام بالعنصر البشري المتمثل في أخصائيي المعلومات ،  
وتكوينهم تكويناً أكاديمياً يمكنهم من التعامل مع متطلبات  
مجتمع المعلومات.

7- التعاون بين المكتبات في محاولة لحصر النتاج الفكري العربي  
المنشور إلكترونياً ( Full Text ) ، والتعاون من اجل الوصول  
إلى قواعد البيانات المختلفة بغض النظر عن اللغة.